

## Reglamento para la Evaluación del Sector Público

El Sello *Vivir la Integración* del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), reconoce el compromiso y la importancia de las acciones del Sector Público que contribuyen al desarrollo de la sociedad.

### 1º-. Sobre el Sello Vivir la Integración

El sello *Vivir la Integración* es un distintivo otorgado a aquellas organizaciones que incorporan dentro de sus políticas y planes estratégicos, proyectos y actividades que tengan como centro de acción la atención de las necesidades de personas refugiadas, y que colaboren con la integración de estas personas a la sociedad.

Esta certificación tiene como objetivo identificar y reconocer la labor del sector público en el reconocimiento, la protección y la promoción de los derechos humanos de la población refugiada en Costa Rica.

### 2º-. Sobre la condición de Refugio

La condición de refugio es aquella que las autoridades competentes han reconocido a una persona, la cual ha huido de su país de origen debido a fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, género, pertenencia a un determinado grupo social, u opiniones políticas.

El contexto en el cual se presenta la condición de una persona refugiada, conlleva elementos sociales, culturales, económicos y psicológicos. Es un cambio radical que implica la incorporación en una nueva sociedad, dejando atrás su hogar, su familia, su empleo y su arraigo. Sin embargo, más allá de las dificultades que constituyen la condición de refugio, se debe reconocer el aporte que estas personas ofrecen para el desarrollo, con sus talentos, destrezas, habilidades y conocimientos.

Por ello, se debe procurar su integración de la manera más óptima, justa y digna, con la sensibilidad para comprender su situación y con la flexibilidad necesaria para acelerar su incorporación.

### **3º-. El aporte del sector público**

El sector público como rector de las actividades que afectan a la sociedad, promotor del desarrollo económico y social, generador y procurador de empleo, de oportunidades para el crecimiento y como eje fundamental de la sociedad, tiene un rol protagónico en la facilitación del proceso de integración socioeconómica de las personas refugiadas; procesos articulados entre distintas instituciones de gobierno, sectores productivos y la sociedad misma.

El compromiso para con estas personas buscará atender las necesidades sociales, económicas y psicológicas, mediante la generación de programas que tengan como objetivo la disposición de oferta laboral justa, la sensibilización sobre las implicaciones de ser refugiado y la articulación público privada en mesas de diálogo y acciones concretas.

Bajo esquemas de Responsabilidad Social Empresarial, las organizaciones del sector público proyectarán en el entorno en el que se desenvuelve, los resultados de sus programas, facilitando la incorporación de los refugiados en una sociedad sensibilizada con sus situaciones, y que acepte y reconozca todos sus derechos, sus capacidades y sus aportes al desarrollo del país.

El sector público será el promotor de políticas públicas y programas de articulación que faciliten a las personas refugiadas su integración en sociedad, al mismo tiempo que se sensibilizará a la sociedad costarricense respecto a las condiciones que les afectan y los aporte reales que pueden brindar a la sociedad.

#### **4º-. Aportes del Sello *Vivir la Integración***

Las organizaciones del sector público portadoras del sello reconocen las diversas situaciones que experimentan las personas refugiadas, y las abordan con la implementación de políticas públicas y programas de responsabilidad social destinados a la mejora de la calidad de vida de los refugiados; así como a la sensibilización de la sociedad en general, en procura de la defensa de los derechos de los refugiados, al crear un entorno integrador.

La organización del sector público que obtiene el sello *Vivir la Integración*, demuestra con satisfacción su compromiso con el desarrollo de la sociedad costarricense. Ese compromiso reconoce y protege los derechos fundamentales de las personas refugiadas, a quienes integran en la dinámica de la sociedad.

Así, aquellas organizaciones del sector público que realmente vivan la integración, serán reconocidas como socialmente responsables, y formaran parte de los esfuerzos mundiales que distintos actores están realizando para alcanzar la paz global, la integración de las sociedades y la búsqueda del bienestar de las naciones, el crecimiento económico y la eliminación de las desigualdades.

#### **5º-. Beneficios del Sello *Vivir la Integración***

La organización del sector público que ostenta el sello *Vivir la Integración*, contará con una serie de beneficios, y a su vez, sus beneficios se verán plasmados en la sociedad en general.

Su reconocimiento como organización Socialmente Responsable Responde a su compromiso con el desarrollo integral de las sociedades. Al comprender las condiciones en las que se desenvuelven las personas refugiadas, se convierte en un promotor de la integración y del crecimiento en general.

Más allá de ser un soporte para las personas refugiadas, el sector público se convierte en la palanca mediante la cual estas personas pueden incorporar a sectores productivos y aportar sus conocimientos y habilidades a la sociedad y a las empresas.

Como portadora del Sello *Vivir la Integración*, formará parte del grupo de organizaciones pioneras a nivel mundial en hacer la integración de las personas refugiadas, parte integral de su funcionamiento día con día. De esta forma, en conjunto con el ACNUR, se proyectará tanto a nivel nacional como internacional, todos los esfuerzos realizados por la organización del sector público. Así también podrá ser partícipe de diferentes actividades a nivel global, en las cuales se discuta la situación de los refugiados, y pueda exponer por si misma sus logros y buenas prácticas en pro de la integración de las personas refugiadas.

El compromiso del sector público con el sello y las personas refugiadas, colocará a Costa Rica en un lugar privilegiado en la lucha por lograr la paz global y proteger a las personas víctimas de la violencia en las naciones.

## **6º-. Objetivos**

- a. Promover el respeto de los Derechos Humanos como base fundamental para el desarrollo de las sociedades.
- b. Promover la integración de las personas refugiadas a la sociedad costarricense mediante acciones coordinadas entre el Sector Privado, Sector Público, Academia, Gobiernos Locales y Organizaciones no Gubernamentales.
- c. Crear una cultura integradora, respetuosa y que reconozca los derechos de las personas refugiadas y los aportes que las mismas pueden realizar.

- d. Sensibilizar a las organizaciones del sector público, su estructura funcional y todos sus colaboradores, así como al entorno en el que la misma se desenvuelve, respecto a las situaciones que las personas refugiadas enfrentan en temas sociales, culturales, económicos y psicológicos.
- e. Crear espacios por medio de los cuales las personas refugiadas puedan hacer uso de sus habilidades y sus conocimientos, incorporando todos sus aportes a los programas de desarrollo de la sociedad costarricense.
- f. Fomentar la apertura de oportunidades laborales para que las personas refugiadas puedan tener un proceso de integración y desarrollo personal y social óptimo, en cumplimiento absoluto de sus derechos.
- g. Incentivar alianzas estratégicas y trabajos coordinados para facilitar el acceso de las personas refugiadas a servicios básicos, de vivienda, alimentación, salud y educación.
- h. Generar metodologías de trazabilidad y seguimiento de las acciones tomadas por las organizaciones de los diferentes sectores del país respecto a la condición de refugio, procurando la consecución de un manual de buenas prácticas para su aplicación a nivel mundial.

## **7º-. Alcance**

El presente reglamento contiene los lineamientos para la evaluación interna de la Organización del Sector Público, en pro de considerarse como portadora del Sello Vivir la Integración.

La evaluación se realizará para las actividades desarrolladas en Costa Rica, en el territorio de jurisdicción o en aquellos sectores sobre los que tenga capacidad legal para actuar.

Se entenderá como Organización del Sector Público la unidad o departamento del Gobierno costarricense, Ministerios, Viceministerios, Consejos y demás. Excluye a aquellas organizaciones que califiquen como Organizaciones del sector Privado, Instituciones Académicas (Academia), Gobiernos locales u Organizaciones No Gubernamentales (ONG'S)

## 8º-. Términos

**Refugiado:** persona que solicita a las autoridades competentes la asignación de la condición de refugio, debido a fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, género, pertenencia a un determinado grupo social, u opiniones políticas.

Su reconocimiento como persona refugiada será incluso desde realizada la solicitud, en tal caso, debe portar el documento provisional debidamente emitido por las autoridades. A partir del momento de la solicitud de su reconocimiento como refugiado, y hasta tres meses después de haberla realizado, la persona se encuentra bajo la cobertura legal para su incorporación al mercado laboral, con recomendación escrita de las autoridades competentes.

**Dirección o alta dirección:** los puestos distintos de aquellos de elección popular que sean encargados dentro de la organización del sector público de la toma de decisiones, del control y la gerencia de todas las actividades de la misma y de sus colaboradores y de su relación con el gobierno central.

**Organización del sector público:** ministerio, secretaría, órgano unidad o departamento del Gobierno. Excluye a aquellas organizaciones que califiquen como Organizaciones del sector Privado, Instituciones Académicas (Academia), Gobiernos locales u Organizaciones No Gubernamentales (ONG'S)

**Colaboradores de la organización:** todas las personas dentro de la organización del sector público que forman parte del funcionamiento de la misma. No hay distinción en el nivel dentro de la estructura por puesto, condición o forma de relación laboral.

**Ordenamiento jurídico:** se refiere a la jerarquía legal de la República de Costa Rica, desde los Acuerdos Internacionales, hasta los reglamentos, normativas y decretos, entre otros, sin excepción.

**Derechos laborales:** todos los derechos que cubren a los trabajadores según el ordenamiento jurídico, sin distinción de la nacionalidad o categoría migratoria de las personas.

**Salud:** condiciones que generan y propician el bienestar físico, mental, social, emocional y espiritual de las personas. Estas condiciones están dadas por el entorno en el cual las personas se desenvuelven.

Además, la salud implica acceso a los servicios de atención que sean requeridos por las personas, según el sistema de seguridad social del país y conforme lo estipula la normativa laboral.

**Seguridad social:** todas las disposiciones de responsabilidad patronal derivadas de las relaciones laborales remuneradas frente a la Caja Costarricense de Seguro Social.

**Entorno de la persona refugiada:** es el medio en el cual la persona refugiada se desenvuelve. Está conformado por elementos sociales, culturales, económicos, psicológicos y espirituales, los cuales permiten la comprensión de la situación de desarraigo y persecución que enfrentan.

**Entorno:** es el medio, en el cual las acciones y las decisiones de la organización tienen una afectación directa.

**Responsabilidad Social Empresarial:** actividad que realiza la organización mediante programas destinados a la retribución de la sociedad en general y de sus colaboradores. Entendida bajo las normativas internacionales como programas integrales de atención de necesidades del entorno.

La Responsabilidad Social es más que sólo la actividad de retribución, implica un compromiso con la sociedad y los depositarios de los programas, con el fin de potenciar el desarrollo.

Estará de acuerdo con los objetivos de desarrollo nacional y los planes de gobierno, así como los Acuerdos Internacionales en temas de derechos y desarrollo humano.

**Proyección social:** son las iniciativas destinadas a influir de manera positiva en el entorno en el que se desenvuelve la organización, sea local o nacional. Pueden ser incluso los resultados de los programas de Responsabilidad Social Empresarial.

La proyección social evidencia el compromiso de la empresa del sector público con el desarrollo de las sociedades y del país en general, y de promover la integración de las personas refugiadas de manera integral.

## **9º-. Proceso de solicitud**

La organización del sector público interesada en la adquisición del sello *Vivir la Integración*, hará una solicitud mediante comunicación formal y escrita dirigida al ACNUR, en la cual demuestra su intención de optar por la certificación.

Las comunicaciones de la Comisión se realizarán por el mismo canal en el que se hicieron las solicitudes. Por lo cual, se debe indicar claramente la dirección de correo



electrónico, el número telefónico, la dirección física, la persona encargada de recibirla y el departamento de la institución a la que se dirige.

La solicitud debe ser acompañada con la lista de emplazamientos enumerados en el presente documento debidamente completa. La respuesta a los emplazamientos será de “Sí” en los casos en los que se cumpla y de “No” en los casos en los que no se cumpla o se encuentre en proceso de adopción.

En un periodo no mayor a 30 días hábiles, la Comisión comunicará la organización la recepción de la documentación aportada. Es responsabilidad de la organización asegurarse de que la información esta completa, es fidedigna y no contiene datos ni testimonios falsos.

#### **10º-. Justificación de las respuestas**

Cada uno de los emplazamientos contestados por la organización, indistintamente de la respuesta, deben ser explicados y justificados mediante los documentos probatorios que la organización considere pertinentes. El objetivo es que la comisión evaluadora conozca la situación real a la que la empresa hace referencia. Es responsabilidad de la organización que toda la información sea fidedigna y no contenga datos ni testimonios falsos, o que obstaculicen la realidad de la situación.

Toda la documentación que se aporte como prueba del cumplimiento de los emplazamientos será sometida a evaluación por parte de la Comisión. La organización observará que dicha documentación y toda prueba aportada sea real, observable y medible. Es potestad de la Comisión indicar que la información no sustenta de manera deseable la respuesta del emplazamiento, ante lo cual puede solicitar en cualquier momento del proceso de evaluación de la información, que se rectifique, explique o aporte mayor documentación probatoria.

En aquellos casos en los que no se cuente con documentación sea por incumplimiento o sea por la naturaleza de la tarea desarrollada y la forma en la que se expresan sus resultados, la organización puede aportar un escrito en el cual, indique como mínimo los siguientes elementos:

a. Cuando se cumpla con el emplazamiento, pero la organización no tenga la capacidad de aportar documentación probatoria de ninguna índole, justificando que no se ha recopilado la información de manera adecuada, debe mediante escrito probar que sus acciones han tenido resultados efectivos, aportando los objetivos, las metas esperadas y un resumen de los resultados, en aquellos casos en los que aplique. Como buena práctica, se recomienda incorporar a su respuesta testimoniales de personas beneficiadas con sus proyectos, refugiadas o no.

b. Cuando se cumpla con el emplazamiento, pero la organización no tenga la posibilidad de aportar documentación probatoria de ninguna índole, justificando que por temas de seguridad de la información, secreto comercial o vulneración de su privacidad o de terceros no se adjuntan documentos probatorios, debe mediante escrito indicar la situación y explicarla de forma clara y con argumentos válidos. Es potestad discrecional de la Comisión solicitar más información a la organización, sea documental, por entrevista o mediante visita en sitio<sup>1</sup>.

c. Cuando por incumplimiento del emplazamiento, la organización no tenga la capacidad de aportar documentación probatoria de ninguna índole, y tenga como justificante que la falta se debe a la naturaleza de las actividades y del funcionamiento normales, debe realizar una explicación clara de la situación de incapacidad de cumplir el criterio evaluado. Ante estos casos, la organización puede hacer uso de la respuesta No Aplica, pues está fuera del rango de sus posibilidades. Toda justificación será detalladamente evaluada por la Comisión.

---

<sup>1</sup> En los casos en los que la Comisión crea pertinente la realización de visitas en sitio, debe anunciarlo a la organización objeto de revisión con no menos de treinta días hábiles antes de llevarla a cabo. La Comisión incluirá en su comunicación los objetivos de la visita y la documentación que espera poder analizar. Todas las visitas en sitio respetarán toda potestad de la organización de negarse a la misma, así también de respetar la información identificada como vulnerable.

d. Cuando por incumplimiento del emplazamiento, la organización no tenga la capacidad de aportar documentación probatoria de ninguna índole, debe mediante escrito expresar su intención real de cumplir con el criterio evaluado, indicando la o las iniciativas a implementar, sus objetivos, metas esperadas y los plazos en los que ejecutará la acción, así como el plazo en el que espera obtener resultados.

e. Cuando por incumplimiento del emplazamiento, la organización no tenga la capacidad de aportar documentación probatoria de ninguna índole, pero se encuentra en proceso de adopción de las acciones para el cumplimiento de los criterios sobre los que se le consulta, debe demostrar la iniciativa o proyecto, los objetivos del mismo, los avances obtenidos, garantizar su seguimiento y una fecha aproximada en la que espera obtener resultados de su implementación. Como buena práctica, se recomienda que la organización recurra al ACNUR para que en conjunto se realicen evaluaciones sobre los planteamientos y opciones de mejora. Cuando a pesar de la presentación de la documentación probatoria pertinente, la Comisión indique que la organización no se encuentra en cumplimiento real del emplazamiento, la Comisión expresará los argumentos que la hicieron tomar esa decisión, ante lo cual:

a. La Comisión puede solicitar la rectificación de la información, ante lo cual dictará el periodo para la realización de la rectificación, que no puede ser menor a 30 días hábiles.

b. La Comisión argumenta que la información presentada es suficiente para descartar el cumplimiento del emplazamiento, ante lo cual, la organización contará con un plazo de quince días hábiles para solicitar la reconsideración, si lo creé pertinente, aportando más documentación probatoria y argumentando su posicionamiento.

## **11º.-Evaluación y comisión evaluadora**

La Comisión Evaluadora será nombrada según los criterios del ACNUR. Con base en su respectivo Reglamento, la Comisión se reunirá para analizar las solicitudes recibidas y será la encargada de decidir cuáles de las solicitudes son aceptadas para el otorgamiento del sello.

Las solicitudes que satisfactoriamente sean remitidas al ACNUR, comenzarán en su proceso de evaluación por parte de la Comisión, según se especifica en el reglamento.

Aquellas organizaciones que no reciban la certificación, recibirán un escrito con las razones valoradas por la Comisión. Este documento contendrá las recomendaciones que la Comisión considera necesarias para el otorgamiento del sello.

El proceso de evaluación se llevará a cabo en dos etapas. Una primera en la cual la comisión delegará en dos o más de sus integrantes, la revisión de la información aportada y su pertinencia según lo solicitado en el presente reglamento. En la segunda etapa se lleva a cabo el análisis a fondo de la información que la organización incorpora en su aplicación.

En ambas etapas de la evaluación, la Comisión puede solicitar la presentación de rectificaciones en la información, o la incorporación de más documentos probatorios para sustentar sus respuestas. La solicitud la puede emitir la Comisión en cualquier momento de la evaluación, para lo cual se otorga a la organización evaluada un plazo e quince días a partir de la solicitud formal por parte de la Comisión, con un único periodo de prórroga por un lapso igual al inicial.

## **12º-. Seguimiento de las acciones**

Con el objetivo de asegurar la continuidad de los esfuerzos de las organizaciones del sector público respecto a la aceptación e integración de personas refugiadas, la organización se someterá a los procesos de evaluación y control para el seguimiento de sus iniciativas y cumplimiento de objetivos.

Los procesos de seguimiento se llevarán a cabo de manera anual, y deben seguir las determinaciones que solicite ACNUR durante el respectivo periodo de evaluación. En caso de que por las circunstancias o por determinación del ACNUR existan cambios en los requisitos solicitados, deberá informarse a la organización con al menos 3 meses de antelación a la presentación de los documentos de seguimiento todos su requerimientos.

La organización preparará un documento mediante el cual demostrará la evolución de sus esfuerzos dirigidos a mejorar las condiciones de los refugiados, incluyendo los resultados de las metodologías de control y seguimiento con las que cuente la organización.

El informe se acompañará con un documento en el que se indiquen las áreas de mejora o de atención y las formas en las que se propone atender las mismas.

### **13º-. Sobre actividades coordinadas con ACNUR**

Dentro de los requisitos fundamentales para la adquisición del sello *Vivir la Integración*, se enumeran actividades de inducción realizadas en coordinación con ACNUR. Estas actividades incluyen desde charlas, programas de actualización, formación y capacitación las cuales deben ser coordinadas durante el proceso de solicitud del sello.

ACNUR pondrá a disposición de la organización del sector público a los profesionales encargados de las actividades, así como los materiales que se utilizarán para llevar a cabo la misma.

La coordinación de las actividades se realizará con al menos dos meses de anticipación a la fecha propuestas de realización de las mismas. ACNUR será el encargado de indicar los plazos, las fechas y demás elementos logísticos en plena coordinación con los encargados de la institución.

#### **14º. Criterios de evaluación.**

Los criterios de evaluación para optar por el sello se dividen en tres grupos de elementos fundamentales (estructura organizacional, entorno y sociedad, condición de refugio).

Acorde con los objetivos del sello *Vivir la Integración*, el sector público es parte fundamental para el desarrollo de las personas refugiadas, no solo por las oportunidades laborales y de desarrollo profesional, sino por la capacidad de las organizaciones de impactar en el entorno en el que se desenvuelven, promoviendo la sensibilización y el respeto por los derechos de los refugiados, y generando política pública destinada a la defensa de sus derechos.

#### ***Estructura organizacional:***

Al evaluar la estructura organizacional, se busca conocer las dinámicas de la institución y su funcionamiento, la relación para con sus colaboradores y sus planes estratégicos y políticas de acción, así como las capacidades legales y las responsabilidades que le son encomendadas. La estructura organizacional es aquel entorno en el que se llevan a cabo las relaciones laborales, por lo que se busca el respecto de los derechos de las personas, su debida protección y el resguardo de su salud y su integridad a los interno de la institución.

Al revisar criterios de la estructura organizacional u organización, se deben tener en cuenta todos los niveles de operación de la misma, desde la toma de decisiones, hasta los niveles de ejecución de las acciones u operaciones, sin dejar de observar

todos los determinantes legales que regulan su funcionamiento, así como las relaciones interinstitucionales.

***Entorno y Sociedad:***

Como parte integral de las funciones de gobierno, la organización cuenta con un entorno al cual afectan directamente todas sus decisiones y acciones, sea local o nacional. Con un enfoque de Responsabilidad Social Empresarial, la capacidad de proyección social con la que cuentan las instituciones del sector público, deben ser una herramienta que impulse y promueva el respeto de los derechos y las condiciones a las que se enfrentan las personas refugiadas en Costa Rica, promoviendo una cultura de integración que permita el desarrollo personal, social y económico de estas personas.

***Condición de refugio:***

El objetivo del sello *Vivir la Integración* es el abordaje de la persona refugiada y su integración a la sociedad. El reconocimiento de sus derechos, las situaciones que enfrentan a nivel social, cultural, económico, psicológico y espiritual; así como, la sensibilización de la sociedad y la apertura de oportunidades de desarrollo, son ejes fundamentales para alcanzar una cultura integradora y respetuosa de las personas refugiadas.

La organización debe reconocer la realidad de desarraigo a la que se enfrenta una persona refugiada, quien por fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, género, pertenencia a un determinado grupo social, u opiniones políticas, debe huir a una nueva realidad.

Las organizaciones consientes de estas situaciones y comprometidas con el desarrollo de la sociedad y el valioso aporte que los refugiados pueden significar, abren espacios y promueven el respeto de sus derechos, dentro y fuera de su estructura organizacional.

#### 14º-. Tabla de evaluación de la situación de la organización respecto a las personas refugiadas

La respuesta a cada uno de los emplazamientos se debe acompañar por una justificación realizada en documento aparte. La justificación debe demostrar el cumplimiento del criterio emplazado, si la empresa cumple, si la empresa no cumple, debe indicar las razones de por qué no cumple y presentar su intención de cumplimiento mediante propuestas dirigidas y su respectiva metodología de control y seguimiento.

Tabla de Evaluación Sector Público				
Criterios de Evaluación			Cumplimiento	
Área	Criterio	Emplazamiento	Sí	No
1. La organización	1. Cumplimiento del ordenamiento jurídico	1.1.1 ¿Las labores de la organización del sector público cuyas decisiones afectan a la sociedad costarricense se encuentran en regla con el ordenamiento jurídico costarricense y las fuentes de derecho y cuerpos legales que regulan su actividad?		
		1.1.2 ¿Los servicios prestados por la organización del sector público son respetuosas de las reglamentaciones específicas y todas aquellas del ordenamiento jurídico costarricense que le apliquen, respecto a derechos de las personas refugiadas que hacen uso de los mismos, sin que su condición se convierta en objeto de discriminación?		
		1.1.3 ¿La organización del sector público cumple con la legislación nacional, así como con los convenios internacionales vigentes en materia de trabajo infantil, trabajo de jóvenes y trabajo forzado?		
	2. Compromiso con el refugiado	1.2.1 ¿La organización del sector público promueve el acceso de personas refugiadas en todos los programas que la misma lleve a cabo como parte de sus responsabilidades con la sociedad, sin que su condición de		



		refugio se convierta en objeto de discriminación?		
		1.2.2 ¿La organización del sector público reconoce en su totalidad los derechos de los que gozan las personas refugiadas en Costa Rica según la legislación nacional, así como con los convenios internacionales vigentes en esta materia?		
		1.2.3 ¿La organización del sector público incorpora dentro de sus acciones estratégicas la participación en programas de formación y para el desarrollo y aprobación de política pública en favor de la promoción y la protección de los derechos de las personas refugiadas?		
		1.2.4 ¿La organización del sector público cuenta con iniciativas y políticas internas de sensibilización para todos sus colaboradores respecto a las implicaciones sociales, culturales, psicológicas y económicas de la persona refugiada?		
	3. La organización y los derechos humanos	1.3.1 ¿La organización del sector público garantiza que es respetuosa de todos los derechos humanos definidos por Naciones Unidas?		
		1.3.2 ¿La organización del sector público promueve el reconocimiento y respeto de los derechos humanos definidos por Naciones Unidas por medio programas, iniciativas y aprobación de política pública?		
		1.3.3 ¿La organización del sector público conoce y aplica los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos, del Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, también recomendados por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Costa Rica?		
		1.3.4 ¿La organización del sector público promueve que sus colaboradores interioricen y respeten los Derechos Humanos sin importar la categoría migratoria de las personas, mediante la ejecución programas internos y procurando una cultura organizacional integradora?		

	4. La organización y la sociedad civil	1.4.1 ¿La organización del sector público cuenta con Programas de Responsabilidad Social Empresarial debidamente aprobados y de acuerdo a lo dispuesto con el Plan Nacional de Desarrollo de la Administración de turno y, tomando en cuenta los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y los Principios Rectores de la Empresa y los Derechos Humanos de la ONU?		
		1.4.2 ¿Los Programas de Responsabilidad Social Empresarial de la organización del sector público cuentan con capítulos, o existe la disposición de crearlos, que se dirijan a la atención de las necesidades de personas refugiadas?		
2. La persona refugiada	1. El reconocimiento del refugiado	2.1.1 ¿La organización reconoce quién es una persona refugiada y reconoce su condición de desarraigo y vulnerabilidad?		
		2.1.2 ¿La organización del sector público comprende el contexto social, cultural, económico y psicológico que implica la condición de refugio?		
		2.1.3 ¿La organización del sector público ha participado y concluido de manera exitosa los procesos inductivos y de preparación brindados por el ACNUR o sus agencias socias sobre la condición de refugio?		
	2. Los derechos del refugiado	2.2.1 ¿La organización del sector público reconoce los documentos de identificación de las personas reconocidas como refugiadas y respeta los derechos que el mismo confiere al portador?		
		2.2.2 ¿La organización del sector público garantiza que promueve el respeto del documento de identificación de las personas reconocidas como refugiadas y sus derechos en todas sus dependencias y ante todos los procedimientos y servicios que la persona requiera?		
		2.2.3 ¿La organización del sector público reconoce los documentos y permisos debidamente expedidos a las personas refugiadas por las autoridades competentes?		

		2.2.3 ¿La organización del sector público garantiza que promueve el respeto de los documentos y permisos debidamente expedidos a las personas refugiadas por las autoridades competentes en todas sus dependencias y ante todos los procedimientos y servicios que la persona requiera?		
3. La integración de los refugiados		2.3.1 ¿La organización del sector público demuestra su compromiso con las personas refugiadas y promueve proyectos en coordinación con el ACNUR o sus agencias socias, en pro de la creación de nuevas oportunidades y mejora de las situaciones sociales y económicas de los refugiados?		
		2.3.2 ¿La organización del sector público demuestra su compromiso con las personas refugiadas y promueve y participa de iniciativas público privadas en pro de la creación de nuevas oportunidades y mejora de las situaciones sociales y económicas de los refugiados?		
		2.3.3 ¿La organización del sector público comprende la condición de vulnerabilidad y desarraigo, y el entorno en el cual se desenvuelve la persona refugiada y promueve políticas públicas para promover su integración y desarrollo integral en sociedad?		
		2.3.4 ¿La organización del sector público brinda a las personas refugiadas la ayuda administrativa que necesiten respecto a la presentación de requisitos documentales, cuando deba hacerlo, en entendimiento de su situación de desarraigo?		
		2.3.5 ¿En los casos en los que la persona refugiada deba presentar títulos de secundaria o educación superior como respaldo de su formación y nivel educativo, la organización del sector público flexibilizará y evitará los requerimientos excesivos, en la medida de sus posibilidades y, en entendimiento de su situación de desarraigo?		
4. Apoyo a las poblaciones		2.4.1 ¿La organización del sector público colabora de forma interinstitucional en la		

	refugiadas del país	aprobación de políticas públicas para el desarrollo de mecanismos para la identificación y atención de personas refugiadas que se encuentren en condiciones de pobreza en el país?		
		2.4.2 ¿La organización del sector público promueve la creación de programas nacionales para prevenir los inconvenientes derivados de la condición de pobreza en las personas refugiadas mediante el apoyo en temas como acceso a vivienda digna, correcta alimentación, manejo de finanzas familiares, educación, emprendimiento entre otros?		
		2.4.3 ¿La organización del sector público busca identificar el nivel de alfabetización y escolaridad de las personas refugiadas del país para generar mayores oportunidades para su integración a la sociedad mediante el acceso a programas de educación básica y diversificada?		
		2.4.4.¿La organización del sector público cuenta con programas de apoyo y promueve la aprobación de políticas públicas y trabajo coordinado interinstitucional, con el objetivo de atender las necesidades psicológicas y de salud mental de las personas refugiadas dada su condición de vulnerabilidad?		
3. La organización y la sociedad civil	1.Sensibilización y comunicación	3.1.1 ¿La organización del sector público colabora con la generación de una cultura de respeto en la sociedad en general hacia los refugiados y su condición de vulnerabilidad, mediante programas de comunicación para su reconocimiento, aceptación, integración y la promoción de sus derechos?		
		3.1.2 ¿La organización del sector público promueve y aprueba políticas públicas destinadas a evitar situaciones de discriminación en la sociedad costarricense contra personas refugiadas?		
		3.1.3 ¿La organización del sector público utiliza su capacidad de proyección para sensibilizar a la sociedad sobre las condiciones sociales, culturales,		

		psicológicas y económicas a las que se enfrentan las personas refugiadas?		
		3.1.4 ¿La organización del sector público cuenta con iniciativas para comunicar a la sociedad los resultados positivos de la implementación de sus programas y políticas públicas entorno a la mejora de las condiciones de las personas refugiadas?		
	2. Alianzas para la mejora de las condiciones	3.2.1 ¿La organización del sector público es promotora de acciones interinstitucionales en busca de programas destinados a la mejora de las condiciones de las personas refugiadas?		
		3.2.2 ¿La organización del sector público participa y promueve alianzas público privadas, en el marco de la ley, para el desarrollo de programas destinados a la mejora de las condiciones de las personas refugiadas?		
4. Seguimiento y mejora continua	1. Seguimiento y mejora continua	4.1.1 ¿La organización del sector público cuenta con metodologías para el seguimiento y medición de la eficacia de los resultados de sus proyectos dirigidos a la mejora de las condiciones de los refugiados?		
		4.1.2 ¿La organización del sector público cuenta con una metodología que le permita identificar áreas de mejora respecto al abordaje de las personas refugiadas y sus condiciones?		
		4.1.3 ¿La organización del sector público garantiza su compromiso y se encuentra en disposición de llevar a cabo las acciones necesarias para cumplir con las áreas de mejora identificadas respecto al abordaje de las personas refugiadas?		

## 16º-. Guía para la justificación de los emplazamientos

Las siguientes consideraciones deben ser tomadas como una guía para brindar las respuestas a los emplazamientos enumerados en la tabla anterior. Estos son los elementos mínimos deseables con los que debe contar la organización para el cumplimiento de cada uno de los criterios enunciados, o en caso de no cumplirlo, los lineamientos para demostrar su compromiso de cumplimiento. La lista de consideraciones debe tomarse como una referencia exhaustiva, sino como la base sobre la cual se realicen las justificaciones respectivas.

En los emplazamientos en los que la organización cumple satisfactoriamente, deben presentarse las pruebas documentales que respalde la respuesta. Es criterio de la organización la documentación a presentar, y de la Comisión Evaluadora aceptarla como prueba suficiente.

Cuando existan criterios no atendidos por la organización, debe justificar de la manera más precisa las razones por las cuales no se cumple con el mismo. Esta justificación debe acompañarse de una garantía de cumplimiento o plan remedial, compuesto por propuestas de implementación de proyectos que cuenten con al menos los objetivos planteados, las metas esperadas y los plazos para su puesta en marcha.

Cuando por motivos de la naturaleza de la organización, su estructura interna y las labores realizadas, no se aplique alguno de los criterios o emplazamientos, debe indicarse de forma clara, y explicarse por qué no se puede cumplir en el momento, ni en el futuro.

La valoración de la información facilitada en cualquiera de las justificaciones a los emplazamientos, será debidamente analizada por la Comisión Evaluadora designada para esta tarea. La Comisión se basará en el Reglamento para llevar a

cabo la valoración de las pruebas documentales presentadas, las cuales serán la base para la toma de decisión respecto al sello.

Toda la documentación adjunta debe ser real y fidedigna. Toda información brindada será tratada bajo total confidencialidad por parte de ACNUR y la Comisión Evaluadora.

### **16º. Guía para realizar las justificaciones**

- 1.1.1 Mediante un documento escrito la organización debe estar en la capacidad que todas sus actividades se llevan a cabo según lo determina el ordenamiento jurídico nacional y las fuentes del derecho que fundamentan su actuar. No debería haberse iniciado ni estar en proceso un procedimiento de investigación en ninguna de las autoridades encargadas de velar por la legalidad de los actos de la organización, y de ser así, la misma no debe haber sido encontrada responsable de los actos imputados, a excepción de aquellos en los que la persona responsable ha sido relevada del puesto y se toman las medidas necesarias.
- 1.1.2 La organización debe demostrar que todos los servicios que se presten al público en general, o las solicitudes que se realicen, o cualquier relación que un particular lleve a cabo, sea con una sede central o una oficina de la misma, se reconocerán los derechos y las capacidades con las que cuenta una persona refugiada, incluso durante el proceso de solicitud de la categoría, y no se discriminará de forma alguna por su condición. Debe demostrarse la circular, instrucción u orden girada por parte de los departamentos encargados y las personas con la capacidad para hacerlo, en la que se indique la obligatoriedad de reconocimiento y respeto de las personas refugiadas.
- 1.1.3 En apego a la legalidad, la organización debe demostrar que conoce y respeta toda la legislación referente al trabajo infantil, trabajo de jóvenes y trabajo forzado. Mediante escrito, debe indicar su compromiso de cumplimiento de dichos cuerpos



legales, y no debería haber sido investigada o encontrarse en proceso de investigación por incumplirlos.

- 1.2.1 Cuando la organización lleva a cabo acciones en beneficio de la sociedad con miras al desarrollo, no se limitará la participación de las personas refugiadas ni se negarán los beneficios en razón de su condición; para ello deben reconocerse sus derechos por parte de la institución. La organización debe demostrar mediante un compromiso que el alcance de los beneficios de sus programas implementados en la sociedad no discriminan ni discriminaran en ningún momento a las personas por su condición de refugio.
- 1.2.2 La organización debe mostrarse comprometida con la integración de las personas refugiadas a la sociedad. Es fundamental que la institución en todos sus departamentos, unidades u oficinas de funcionamiento, sin importar sus labores, responsabilidades y personas a cargo, reconozca los derechos que le son otorgados a las personas refugiadas en Costa Rica mediante los diferentes Acuerdos Internacionales y la legislación referente al tema. Debe aportarse un escrito en el cual se describa el procedimiento utilizado para hacer de conocimiento de toda la organización la obligatoriedad de reconocimiento de los derechos de estas personas.
- 1.2.3 En coordinación con ACNUR o cualquiera de sus Agencias Socias, la institución debe demostrar su compromiso con la integración y el desarrollo de las personas refugiadas. La organización debe involucrarse mediante procesos educativos, de actualización y de sensibilización respecto a temas de refugio. Debe presentarse un cronograma de actividades que satisfagan estos objetivos, o un compromiso en el que demuestre que dichas actividades se llevarán a cabo de forma anual, como mínimo.
- 1.2.4 La organización debe promover el reconocimiento y respeto de la condición de refugio, sus derechos y los aportes que pueden realizar. Mediante programas e



iniciativas de sensibilización, la institución debe demostrar como promueve una cultura integradora en sus colaboradores. Debe presentar los objetivos de sus iniciativas de sensibilización, las metas planteadas y el alcance de los mismos.

- 1.3.1 Mediante acciones concretas, la institución debe ser respetuosa y promover los Derechos Humanos de las personas sin importar su condición, y sin que existan motivos de discriminación en contra de ninguna persona. La institución debe fijar dentro de sus políticas internas de acción el respeto a los Derechos Humanos en todos los colaboradores. Debe demostrar su compromiso mediante un escrito en el que exponga su disposición a respetarlos, la organización no debería haber sido encontrada responsable por actos contrarios a los Derechos Humanos.
- 1.3.2 El respeto de los Derechos Humanos en la institución debe ser un compromiso de todos los colaboradores de la misma. Se debe impulsar iniciativas destinadas al respeto y la promoción de los Derechos Humanos por parte de todos los integrantes de la institución. Deben demostrarse todas las iniciativas planteadas para satisfacer estos objetivos, así como el alcance y los resultados obtenidos o que se proyecta alcanzar.
- 1.3.3 La organización debe conocer y poner en práctica los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos, del Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, recomendados por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Costa Rica. Sus acciones debería estar acordes con las determinaciones indicadas en dicho documento. Se debe aportar un escrito que demuestre el reconocimiento y la aplicación de los Principios para las actividades de la institución.
- 1.3.4 La institución debe convertirse en un espacio promotor del respeto de los Derechos Humanos. Deben impulsarse acciones para que los colaboradores de la institución se conviertan en multiplicadores de iniciativas de sensibilización. Deben presentarse las iniciativas y propuestas planteadas para la sensibilización de los

colaboradores de la organización y la creación de una cultura integradora tanto dentro como fuera de la misma.

- 1.4.1 La institución debe haber aprobado y contar con programas de Responsabilidad Social Empresarial, los cuales, deben estar de acuerdo a lo dispuesto con el Plan Nacional de Desarrollo de la Administración de turno y, tomar en cuenta los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y los Principios Rectores de la Empresa y los Derechos Humanos de la ONU. Deben presentarse todos los programas de Responsabilidad Social que la organización tenga aprobados, sus objetivos, metas planteadas, resultados y alcances.
  - 1.4.2 Los programas de Responsabilidad Social Empresarial de las instituciones deben contar con capítulos, objetivos y resultados que procuren la mejora de las condiciones de las personas refugiadas. Deben presentarse todos los objetivos y las metas planteadas que busquen la mejora de las condiciones de vida de estas personas.
- 2.1.1 La organización reconoce a las personas que han sido identificadas como refugiadas. Al reconocer a estas personas, garantiza que respetará todos sus derechos, incluso desde que se hace la solicitud del procedimiento de reconocimiento de su categoría migratoria como refugiado, según lo determina la ley. Para ello, la organización debería conocer los procedimientos que se deben seguir para adquirir la condición de refugio, así como el contexto que ello implica para la persona, lo cual demostrará mediante un escrito en el cual declara el reconocimiento de las personas refugiadas por parte de la organización.
  - 2.1.2 La organización debería reconocer y comprender el contexto social, económico, cultural y psicológico que implica ser una persona refugiada en un país ajeno al de su origen. La comprensión del contexto de las personas refugiadas implica programas de apoyo en pro de su desarrollo, sensibilización del entorno en el cual se desenvuelve y cooperación en temas administrativos.

- 2.1.3 La organización debe participar y concluir con éxito los programas de inducción y sensibilización respecto a la condición de refugio, impartidos por el ACNUR o sus agencias socias. En estos procesos, se debe involucrar a todos los niveles de la organización. En los casos en los que no se pueda contar con la participación del total de colaboradores, se llevará por medio de la selección de representantes de los diferentes niveles, los cuales deben, por medio acciones internas, hacer de conocimiento de toda la organización los conocimientos adquiridos. Al finalizar los procesos de inducción, se certificará la participación de la organización. En los casos en los que aplique, debe presentar un informe que muestra la forma en la que la información se compartió con el total de la organización.
- 2.2.1 La organización debe reconocer los documentos legales de identificación que portan las personas refugiadas, según el ordenamiento jurídico nacional y las organizaciones encargadas del proceso. Respetará de manera integral la portación de este documento como identificación legal, la cual no se convierte en objeto de discriminación ni derivará en solicitudes de documentaciones extra, respetando los derechos que el mismo le otorga a quien lo porta.
- 2.2.2 El reconocimiento de los documentos de identificación portados por la persona refugiada, será obligatoria en todas las oficinas mediante las cuales la organización preste sus servicios y tenga una relación directa con las necesidades de las personas. Debe aportarse la circular, instrucción u orden girada a todas sus dependencias.
- 2.2.3 En los casos en los que una persona refugiada solicite un servicio por parte de la organización presentando un permiso laboral temporal debidamente expedido por las autoridades competentes, la organización aceptará la documentación como legalmente válida, y brindará el servicio sin que su condición se convierta en objeto de exclusión o discriminación.

- 2.3.1 La organización debería participar y colaborar en la realización de actividades promovidas por el ACNUR y sus Agencias Socias, demostrando su compromiso con la mejora de las condiciones de las personas refugiadas. Así mismo, debe coordinar o participar en la coordinación de al menos una actividad anual con guía del ACNUR y sus Agencias Socias para la sensibilización de sus colaboradores o de la sociedad en general.
- 2.3.2 La organización debe promover iniciativas público privadas que busquen la mejora de las condiciones de vida de las personas refugiadas. Deben aportarse todas aquellas iniciativas que se estén llevando a cabo, o que se propongan ejecutar, así como sus objetivos, metas propuestas y alcance.
- 2.3.3 La organización debe impulsar políticas públicas que busquen la mejora de las condiciones de vida de las personas refugiadas. Para ello, se deben reconocer las situaciones que significa ser una persona en condición de refugio, con lo cual los objetivos y las metas planteadas deben destinarse a satisfacer las necesidades más básicas de estas personas, buscando su integración a la sociedad. La institución debe presentar las políticas públicas que impulsará con este objetivo.
- 2.3.4 La organización del sector público debe implementar políticas destinadas a brindar a las personas refugiadas la ayuda administrativa que necesiten respecto a la presentación de requisitos documentales, cuando deba hacerlo, en entendimiento de su situación de desarraigo. Deben aportarse, de acuerdo a su capacidad legal, todas las iniciativas que busquen facilitar y flexibilizar la presentación de documentos por parte de las personas refugiadas.
- 2.3.5 De la misma manera en la que la organización implementa políticas para la facilitación y flexibilización en la presentación de documentos, lo hará en los casos en los que deba presentar títulos de secundaria o educación superior como respaldo de su formación y nivel educativo, la organización del sector público flexibilizará y evitará los requerimientos excesivos, en la medida de sus posibilidades y, en

entendimiento de su situación de desarraigo. Deben aportarse, de acuerdo a su capacidad legal, todas las iniciativas que busquen facilitar y flexibilizar la presentación de atestados por parte de las personas refugiadas.

- 2.4.1 La organización debe promover esfuerzos interinstitucionales, de acuerdo a sus capacidades legales, para la creación de políticas públicas que generen mecanismos para la identificación y atención de personas refugiadas que se encuentren en condición de pobreza. Deberían aportarse iniciativas y propuestas de proyectos para el desarrollo de dichos mecanismos y su correspondiente plan de implementación.
- 2.4.2 La institución de impulsar o ser participe, en la medida de sus capacidades, en acciones de apoyo en temas como acceso a vivienda digna, correcta alimentación, manejo de finanzas familiares, educación, emprendimiento entre otros, que colaboren a evitar las situaciones de pobreza entre las poblaciones refugiadas del país. Debería presentar las iniciativas o propuestas de trabajo conjunto interinstitucional para lograr estos objetivos.
- 2.4.3 La institución, en la medida de sus capacidades legales, apoya programas para la identificación del nivel de alfabetización y escolaridad de las personas refugiadas del país para generar mayores oportunidades para su integración a la sociedad mediante el acceso a programas de educación básica y diversificada. Debería presentar las propuestas con las cuales pretende llevar a cabo estas acciones.
- 2.4.4 La organización debe buscar y promover la aprobación de políticas públicas y trabajo coordinado interinstitucional, con el objetivo de atender las necesidades psicológicas y de salud mental de las personas refugiadas dada su condición de vulnerabilidad. Estas políticas públicas, en la medida de sus posibilidades, serán impulsadas en coordinación con instituciones encargadas de la atención integral de la salud, tanto públicas como privadas.

- 3.1.1 La organización debe proponer proyectos que busque la generación de una cultura de respeto en la sociedad en general hacia los refugiados y su condición de vulnerabilidad, mediante programas de comunicación para su reconocimiento, aceptación, integración y la promoción de sus derechos. Mediante escrito, deben presentarse los proyectos que puede impulsar, sus objetivos, metas planteadas y alcance de los mismos.
- 3.1.2 Como actor fundamental del desarrollo social, debería promover y aprobar políticas públicas destinadas a evitar situaciones de discriminación en la sociedad costarricense contra personas refugiadas. Mediante escrito, deben presentarse las propuestas de política pública que puede impulsar.
- 3.1.3 La organización debería utilizar su capacidad de proyección para sensibilizar a la sociedad en general sobre las condiciones sociales, culturales, psicológicas y económicas a las que se enfrentan las personas refugiadas. Debería presentar un documento mediante el cual demuestre una programación de comunicaciones o la de los canales por los cuales puede comunicar estos temas, así como una proyección del alcance de sus comunicaciones.
- 3.1.4 Las iniciativas de sensibilización se acompañarán con la comunicación de los resultados positivos derivados de los proyectos implementados por la institución.
- 3.2.1 Los programas interinstitucionales deben tener como objetivo la mejora de las condiciones de vida de las personas refugiadas.
- 3.2.2 Aquellas políticas públicas impulsadas por la organización tienen como objetivo mejorar las condiciones de vida de las personas refugiadas.
- 4.1.1 La organización debería contar con metodologías de seguimiento y de medición de los de los resultados obtenidos a partir de los esfuerzos que tienen como objetivo, mejorar la calidad de vida de las personas refugiadas, la defensa de sus derechos,

su integración a la sociedad, así como de las iniciativas de sensibilización de las personas que forman parte del entorno de acción de la empresa. Estas metodologías deben ser demostradas y explicadas. Se espera que la institución aporte información y datos obtenidos del análisis de los resultados.

4.1.2 La organización debe identificar las áreas en las que no obtiene resultados positivos o las acciones llevadas a cabo no cumplen con los objetivos esperados, o en su defecto, no estén siendo atendidas por la institución. Debe proponer las iniciativas con las que pretende obtener los objetivos de mejora de la calidad de vida de las personas refugiadas, la defensa de sus derechos, su integración a la sociedad, así como de las iniciativas de sensibilización de las personas de su entorno. Estos planteamientos deben contar con sus respectivos objetivos, metas, indicadores y metodologías de seguimiento y control.

4.1.3 La organización debería buscar la puesta en práctica sus propuestas de mejora de las áreas identificadas en incumplimiento. La organización debe contar con una programación en la que enumere los objetivos a cumplir, los plazos para llevarlos a cabo, y las principales tareas para lograrlos. Mediante los ejercicios de control y medición, la organización debería demostrar sus avances en la aplicación de sus propuestas.